



## Calidad, protección y seguridad de los servicios. TMVI07

**Sku:** 50949IN

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Identificar los problemas de seguridad que se derivan de epidemias y/o factores que afectan a la salud del pasaje, para implementar medidas de protección que garanticen un servicio seguro y de calidad, además de reconocer la seguridad de trabajadores y usuarios como elemento de la calidad del servicio Implementar canales y vías de comunicación con el usuario/cliente como herramienta que garantiza la prestación de un servicio seguro y de calidad.
- Mejorar la calidad de la comunicación y del servicio de cara a garantizar la seguridad higiénico-sanitaria en el sector del transporte, tras los cambios originados por la crisis del Covid19.

### CONTENIDOS

**Calidad en el servicio: la seguridad y la protección de los trabajadores y usuarios** El SARS CoV19 Vías de transmisión, síntomas y tratamiento de la COVID 19 Medidas de protección frente a la COVID-19 Medidas de protección frente a la COVID-19 en el autobús **Medidas de seguridad e higiene en los distintos entornos de la empresa de transporte colectivo de viajeros** Protocolo de actuación en caso de detección de contagio por COVID-19 en el autobús **Calidad en el servicio: comunicación con el usuario/cliente** La comunicación Herramientas de comunicación para garantizar la protección y seguridad del pasaje durante los servicios Herramientas para medir la satisfacción de la clientela Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis (COVID-19) Actuación ante situaciones de conflicto en el autobús Tratamiento de quejas y reclamaciones